

SCHEDA MAPPATURA DEI PROCESSI- ALLEGATO 1

Tipologia	AREA aziendale	Elemento AU	ID	PROCESSI	ID	SUBPROCESSI	OWNER	Limiti	Input	Output	Valutazione rischio
PROCESSO DI SUPPORTO	Amministrativa	Pianificazione e controllo strategico A.1-A.10	A.1	Ciclo delle Performance			UOS Controllo di gestione	Dalla stesura del documento di direttive e del piano delle performance alle valutazioni finali sia di struttura che individuali	Obiettivi regionali	Proposta di aggiornamento del piano della performance	B
			A.2	Predisposizione e aggiornamento delle previsioni economiche aziendali (BEP/CEPA)	A.2.1	Predisposizione del Bilancio di previsione	UOSD Contabilità e bilancio	Dall'acquisizione delle previsioni aziendali alla stesura del documento previsionale, all'invio in Azienda Zero	Acquisizione delle previsioni aziendali da parte dei centri di budget	Adozione del bilancio preventivo	B
					A.2.2	Monitoraggio e aggiornamenti periodici del BEP (CEPA)	UOSD Contabilità e bilancio	Dal monitoraggio periodico dell'andamento delle previsioni, all'analisi degli scostamenti, all'elaborazione degli aggiornamenti e all'invio in Azienda zero	Adozione del bilancio preventivo	Redazione degli aggiornamenti al preventivo	B
			A.3	Predisposizione e aggiornamento del Piano investimenti			Direttore UOC Provveditorato, economato e gestione della logistica	Dall'acquisizione delle previsioni alla stesura del piano, al monitoraggio e aggiornamento periodico e a scorrimento	Acquisizione delle previsioni	Proposta di piano degli investimenti	M
			A.4	Gestione dei flussi aziendali			UOS Controllo di gestione	Dall'acquisizione dei dati, alla loro analisi all'invio	Acquisizione dei dati	Analisi dei dati	
	Impianto organizzativo e di controllo A.11-A.20	A.11	Gestione documentale	A.11.1	Gestione della documentazione aziendale	Direttore UOC Affari generali	Dalla stesura del manuale della gestione della documentazione aziendale alla verifica della sua corretta applicazione	Adeguamento alla normativa vigente in materia di gestione documentale della PA	Approvazione e aggiornamento del manuale della gestione documentale aziendale e informazione e formazione del personale al corretto uso	B	
				A.11.2	Gestione protocollo e provvedimenti aziendali	Direttore UOC Affari generali	Dalla stesura del manuale di gestione del protocollo alla verifica della sua corretta applicazione	Adeguamento alle modifiche organizzative	Aggiornamento del manuale della gestione del protocollo informatico	B	
		A.12	Gestione Privacy			Direttore UOC Affari generali	Dalla rilevazione degli ambiti soggetti a normativa specifica, alla verifica del rispetto della normativa alla attivazione di provvedimenti di adeguamento	L'entrata in vigore nell'ordinamento italiano del Regolamento Europeo 2016/6798 "GDPR"	Adozione del Regolamento e rispetto del principio di accountability	B	
		A.13	Gestione della salute e sicurezza sul lavoro			RSPP	Dalla valutazione dei rischi, alla pianificazione delle attività compresa la formazione, al monitoraggio e riesame del sistema	Adempimenti previsti dal d.lgs 80/2015	Verifiche della valutazione dei rischi e formazione e monitoraggio		
		A.14	Sistema di controllo interno	A.14.1	Risk Assessment	Internal Auditing	Dalla valutazione dei rischi alla predisposizione della proposta del Piano di audit	Analisi dei rischi	Proposta del Piano di Audit		
				A.14.2	Esecuzione del Piano di Audit	Internal Auditing	Dalla pianificazione dell'audit alla elaborazione dell'audit report	Pianificazione dell'audit	Report		
		A.15	Prevenzione alla Corruzione e Gestione Trasparenza	A.15.1	Prevenzione alla Corruzione	RPTC	Dall'elaborazione del piano allo sviluppo dello stesso al monitoraggio delle azioni di prevenzione e alla relazione di fine anno	Adempimenti previsti dalla normativa in materia di prevenzione della corruzione dalla l. 190/2012	Aggiornamento annuale del Piano Triennale e Relazioni periodiche (semestrali e annuali) sull'adempimento		
				A.15.2	Gestione Trasparenza	RPTC	Dalla predisposizione del Piano, al suo monitoraggio e alla predisposizione della relazione di fine anno	Adempimenti previsti dalla normativa in materia d.lgs. 33/2013	Aggiornamento annuale del Piano Triennale e Relazioni periodiche (semestrali e annuali) sull'adempimento		
	Acquisizione e gestione delle risorse strumentali e dei servizi A.21 - A.30	A.21	Acquisizione di beni e servizi e attrezzature	A.21.1	Programmazione degli acquisti	Direttore UOC Provveditorato, economato e gestione della logistica	Dall'acquisizione del fabbisogno all'elaborazione della programmazione annuale/triennale, compresa la definizione delle modalità di acquisizione.	Richieste delle Strutture aziendali di acquisizione di beni e servizi	Redazione della proposta di programma sulla base delle richieste delle Strutture aziendali di acquisizione di beni e servizi	A	
				A.21.2	Gestione delle gare di acquisto di beni e servizi	Direttore UOC Provveditorato, economato e gestione della logistica	Dall'avvio della procedura di gara all'aggiudicazione e stipula del contratto	Rilevazione del fabbisogno contenuto nel programma biennale di acquisto e fornitura di beni e servizi	Espletamento della gara con aggiudicazione dell'acquisto del bene o servizio	A	
				0.11	Gestione degli acquisti per la ricerca	UOC Provveditorato, economato e gestione della logistica		Progetto di ricerca scientifica	Acquisizione del bene	A	
		A.22	Gestione del contratto di acquisizione di servizi	A.22.1	Gestione del contratto di acquisizione di beni	Direttore UOC Provveditorato, economato e gestione della logistica	Dall'acquisizione del contratto, al controllo amministrativo dello stesso e alla liquidazione della spesa	Sottoscrizione del contratto	Gestione dell'esecuzione del contratto	A	

Tipologia	AREA aziendale	Elemento AU	ID	PROCESSI	ID	SUBPROCESSI	OWNER	Limiti	Input	Output	Valutazione rischio
					A.22.2	Gestione del contratto di servizi sanitari	Direttore UOC Provveditorato, economato e gestione della logistica	Dall'acquisizione del contratto, al controllo del servizio e alla liquidazione della spesa	Sottoscrizione del contratto	Gestione dell'esecuzione del contratto	A
					A.22.3	Gestione del contratto di servizi non sanitari	Direttore UOC Provveditorato, economato e gestione della logistica	Dall'acquisizione del contratto, al controllo del servizio e alla liquidazione della spesa	Sottoscrizione del contratto	Gestione dell'esecuzione del contratto	A
					A.22.4	Gestione dei contratti in outsourcing (Pulizie, Lavanderia, Ristorazione)	Direttore UOC Provveditorato, economato e gestione della logistica	Dall'acquisizione del contratto, al controllo del servizio e alla liquidazione della spesa	Sottoscrizione del contratto	Gestione dell'esecuzione del contratto	A
			A.23	Gestione della logistica di magazzino	A.23.1	Gestione del magazzino farmaceutico	Direttore UOC Provveditorato, economato e gestione della logistica	Dalla programmazione del fabbisogno mediante definizione dei livelli di riordino, al controllo della merce, al carico e alla gestione della distribuzione fino alla rilevazione delle rimanenze di fine anno	Programmazione fabbisogno dei farmaci	Gestione informatizzata del magazzino farmaceutico	A
					A.23.2	Gestione del magazzino economale	Direttore UOC Provveditorato, economato e gestione della logistica	Dalla programmazione del fabbisogno mediante definizione dei livelli di riordino, al controllo della merce, al carico e alla gestione della distribuzione fino alla rilevazione delle rimanenze di fine anno	Programmazione del fabbisogno delle merci	Gestione informatizzata del magazzino economale	A
					A.23.3	Gestione dei magazzini di reparto	Direttore UOC Provveditorato, economato e gestione della logistica	Dalla richiesta dei beni al magazzino centrale al controllo del ricevuto, alla rilevazione delle rimanenze di fine anno	Richieste dei reparti	Rilevazione delle rimanenze di fine anno	A
			A.24	Gestione del Project Financing	A.24.1	Gestione aspetti generali del contratto	Direttore UOC Provveditorato, economato e gestione della logistica	Dal'acquisizione del contratto alla gestione degli aspetti generali, al controllo della corretta esecuzione, alla liquidazione della spesa	Convenzione quadro per l'utilizzo della sede distaccata	Gestione della convenzione quadro per l'utilizzo della sede distaccata	B
					A.24.2	Gestione dei servizi	Direttore UOC Provveditorato, economato e gestione della logistica	Dall'acquisizione del contratto, al controllo del servizio e alla liquidazione della spesa	Convenzione quadro per l'utilizzo della sede distaccata	Gestione della convenzione quadro per l'utilizzo della sede distaccata	B
			A.25	Gestione del Patrimonio immobiliare e impiantistico (ICT escluso)	A.25.1	Acquisizione e alienazione patrimonio immobiliare	UOS Servizio Tecnico	Dalla definizione del fabbisogno alle procedure di acquisizione ed alienazioni, alla liquidazione delle spese	Rilevazione del patrimonio immobiliare disponibile da alienare e individuazione dell'utilizzo del ricavo derivante dall'alienazione	Procedura di gara pubblica di alienazione dell'immobile e utilizzo del ricavo come da autorizzazione regionale	
					A.25.2	Gestione e sviluppo patrimonio immobiliare	UOS Servizi Tecnici e Patrimoniali	Dalla programmazione dei lavori, all'esecuzione delle procedure di gara, all'aggiudicazione e firma del contratto e alla liquidazione delle fatture (compreso le dimissioni / alienazioni)	Programmazione dei lavori	Esecuzione dei contratti d'appalto dei lavori	
			A.26	Gestione del Patrimonio impiantistico e attrezzature dell'area ICT	A.26.1	Acquisizione e alienazione patrimonio impiantistico	UOS Servizi Tecnici e Patrimoniali	Dalla programmazione dei lavori, all'esecuzione delle procedure di gara, all'aggiudicazione e firma del contratto e alla liquidazione delle fatture (compreso le dimissioni / alienazioni)	Definizione del fabbisogno	Procedure di acquisizione dei beni e gestione dei contratti	
					A.26.2	Gestione e sviluppo patrimonio impiantistico	UOS Servizi Tecnici e Patrimoniali	Dall'acquisizione /definizione del fabbisogno alla verifica di corretta esecuzione degli stati di avanzamento, alla liquidazione delle spese	Definizione del fabbisogno	Procedure di acquisizione degli impianti e gestione dei contratti di manutenzione	
			A.27	Gestione delle Attrezzature sanitarie			Direttore UOC Provveditorato, economato e gestione della logistica	Dalla definizione del fabbisogno all'acquisizione del contratto e relativa gestione, alla liquidazione delle spese (comprese procedure di acquisizione ed alienazioni)	Definizione del fabbisogno	Procedure di acquisizione dei beni e gestione dei contratti di manutenzione	A
			Acquisizione e gestione delle risorse umane A.31-A.40	Gestione delle Risorse Umane	A.31.1	Acquisizione risorse umane dipendenti e non dipendenti	Direttore UOC Risorse Umane		Definizione del fabbisogno del personale	Assunzione del personale mediante procedure concorsuali e di selezioni	M
					A.31.2	Gestione giuridica	Direttore UOC Risorse Umane	Dall'inquadramento giuridico e firma del contratto, allo sviluppo di carriera alle modifiche contrattuali fino alla estinzione del rapporto di lavoro.	Sottoscrizione del contratto	Gestione del rapporto contrattuale del personale	
					A.31.3	Gestione orario di lavoro	Direttore UOC Risorse Umane	Dalla definizione del profilo orario alla gestione delle presenze assenze alla trasmissione dei dati agli uffici interni e agli enti esterni.	Regolamento orario di lavoro	Verifica del rispetto del Regolamento sull'orario di lavoro e gestione	
					A.31.4	Gestione economica e fiscale	Direttore UOC Risorse Umane	Dall'inquadramento economico, gestione dei fondi contrattuali, all'elaborazione dei cedolini mensili, alla rendicontazione dei dati agli uffici interni e agli enti esterni	CCNL e contrattazione decentrata	Pagamento stipendi e rendicontazione periodica	

Tipologia	AREA aziendale	Elemento AU	ID	PROCESSI	ID	SUBPROCESSI	OWNER	Limiti	Input	Output	Valutazione rischio	
					A.31.5	Gestione previdenziale	Direttore UOC Risorse Umane	Dalla gestione mensile dei versamenti contributivi alla gestione individuale del dipendente, il quale maturi i requisiti per la cessazione e il trattamento di quiescenza	Contratti di lavoro	Versamento mensile dei contributi previdenziali		
					A.31.6	Gestione contratti di lavoro autonomo per incarichi individuali (ex comma 6, art. 7 D.lgs 165/2001)	Direttore UOC Risorse Umane	Dalla firma del contratto alla cessazione del contratto	Progetti	Gestione dei contratti di lavoro autonomi		
			A.32	Formazione			Referente Ufficio Formazione	Dalla rilevazione del fabbisogno, alla predisposizione del piano formativo e organizzazione dei corsi alla liquidazione dei compensi ai formatori	Richiesta di formazione interna e esterna da parte delle Strutture dell'Ente Piano formativo aziendale: che definisce gli Obbiettivi strategici e il Bisogno formativo	- Realizzazione del Piano Formativo Aziendale - Report dei corsi di formazione e relativa rendicontazione	A	
			Gestione finanziaria e contabile A.41-A.50	A.41	Gestione dei Contributi (FSR vincolato e indistinto, extra FSR e da privati esclusa la ricerca)	A.41.1	Gestione contributi in c/esercizio	UOSD Contabilità e bilancio	Dalla registrazione del contributo all'incasso	Comunicazioni assegnazione contributi in c/esercizio	Iscrizioni dei relativi crediti in bilancio	A
						A.41.2	Gestione contributi vincolati	UOSD Contabilità e bilancio	Dalla registrazione del contributo all'incasso e rendicontazione	Comunicazioni assegnazione contributi in c/esercizio	Iscrizioni dei relativi crediti in bilancio	A
						A.41.3	Gestione contributi in c/capitale dallo Stato	UOSD Contabilità e bilancio	Dalla registrazione del contributo all'incasso e rendicontazione	Comunicazioni assegnazione contributi in conto capitale	Iscrizioni dei crediti per contributi in conto capitale	A
						A.41.4	Gestione contributi da privati	UOSD Contabilità e bilancio	Dalla registrazione del contributo all'incasso e rendicontazione	Comunicazioni assegnazione contributi da privati	Iscrizioni dei crediti per contributi da privati	A
			A.42	Gestione dell'Inventario	A.42.1	Inventario beni mobili e attrezzature	Direttore UOC Provveditorato, economato e gestione della logistica	Dall'identificazione e codifica del bene, al relativo trattamento amministrativo contabile	Conclusioni della procedura di gara e acquisizione del bene	Corretto inserimento del bene nell'inventario/cespite		
					A.42.2	Inventario fisico ciclico dei cespiti	Direttore UOC Provveditorato, economato e gestione della logistica	Dalla programmazione dell'attività di verifica all'esecuzione del piano di lavoro e all'aggiornamento del libro inventari	Programmazione delle attività di verifica	Aggiornamento del libro inventari		
			A.43	Gestione della Tesoreria	A.43.1	Gestione Fondo Economale	UOSD Contabilità e bilancio	Dalla richiesta di contanti o di acquisto alla rendicontazione	Deliberazione annuale di costituzione del fondo	Pagamento con cassa economale		
					A.43.2	Gestione Pagamenti	UOSD Contabilità e bilancio	Dalla programmazione finanziaria all'emissione degli ordinativi di pagamento, alla riconciliazione con il tesoriere	Ricevimento del ciclo di liquidazione		A	
					A.43.4	Regolarizzazione entrate	UOS Contabilità e bilancio	Dall'acquisizione dei provvisori di entrata all'emissione della reverse, alla riconciliazione con il Tesoriere	Acquisizione dei provvisori di entrata	Emissione dei mandati a copertura dei regolarizzi di uscita e riconciliazioni con tesoriere		
					A.43.5	Gestione contratto di Tesoreria	UOSD Contabilità e bilancio	Dalla gestione dei rapporti contrattuali con il Tesoriere alla liquidazione delle spese derivanti dal contratto	Acquisizione dei provvisori di uscita	Emissione dei mandati a copertura dei regolarizzi di uscita e riconciliazioni con tesoriere		
			A.44	Fatturazione attiva			UOSD Contabilità e bilancio	Dalla richiesta di fatturazione, all'emissione della fattura, alla verifica dell'incasso, alla eventuale richiesta di avvio della procedura di recupero del credito	Richiesta di fatturazione	Invio fattura attiva al debitore ed incasso della relativa somma		
			A.45	Generazione e chiusura di bilancio			UOSD Contabilità e bilancio	Dall'elaborazione del calendario di bilancio, alla gestione delle scritture di assestamento, alla predisposizione della proposta di approvazione del bilancio	Elaborazione calendario di bilancio e gestione delle scritture di assestamento	Adozione del Bilancio d'esercizio		
			A.46	Gestione degli Adempimenti fiscali	A.46.1	Gestione adempimenti sostituto d'Imposta	UOSD Contabilità e bilancio	Dall'acquisizione dei dati, alla liquidazione degli importi, alle relative gestione delle dichiarazioni	Acquisizione dei dati	Pagamento delle imposte e redazione delle dichiarazioni relative	A	
					A.46.2	Gestione adempimenti imposte dirette	UOSD Contabilità e bilancio	Dalla definizione degli importi alla liquidazione degli stessi fino all'invio delle dichiarazioni periodiche	Determinazione degli importi da versare	Pagamento imposte dirette	A	
					A.46.3	Gestione adempimenti imposte indirette	UOSD Contabilità e bilancio	Dalla definizione degli importi alla liquidazione degli stessi fino all'invio delle dichiarazioni periodiche	Determinazione degli importi da versare	Pagamento imposte indirette	A	
					A.46.4	Gestione imposte e tasse sul patrimonio	UOSD Contabilità e bilancio	Dall'acquisizione dei dati, alla liquidazione e all'invio di eventuali dichiarazioni	Richiesta di pagamento imposte e tasse legate al patrimonio da parte uffici liquidatore competente in materia di patrimonio	Pagamento imposte e tasse sul patrimonio	A	
			A.47	Recupero del credito			UOSD Contabilità e bilancio	Dall'acquisizione dei flussi dei crediti scaduti, all'avvio delle procedure di recupero	Flusso crediti scaduti	Incasso credito	A	
A.48	Mobilità			A.48.1	Mobilità attiva	UOS Controllo di gestione	Dalla registrazione della prestazione/erogazione all'invio del flusso	Registrazione delle prestazioni	Invio del flusso	B		

Tipologia	AREA aziendale	Elemento AU	ID	PROCESSI	ID	SUBPROCESSI	OWNER	Limiti	Input	Output	Valutazione rischio
		Tutela legale A.51	A.51	Gestione Sinistri e contenzioso	A.51.1	Gestione del contenzioso	UOC Affari Generali	Dalla ricezione/comunicazione dell'evento alla definizione del contenzioso	Ricezione istanza di terzi originante un contenzioso	Definizione del contenzioso in via stragiudiziale/giudiziale	M
					A.51.2	Gestione dei sinistri	UOC Affari Generali	Dalla manifestazione dell'evento alla chiusura/liquidazione o proposta di eventuali accantonamenti al fondo rischi	Richiesta di risarcimento del danno da terzi	Transazione/rigetto della richiesta	B
PROCESSO PRIMARI	Ospedaliera	Produzione ambulatoriale e di ricovero O.1-O.10	O.1	Specialistica ambulatoriale per esterni	O.1.1	Gestione dell'offerta di prestazione (CUP)	CUP	Dalla programmazione dell' offerta, all' apertura e gestione delle agende, alla registrazione delle prenotazioni SSN	Programmazione e Apertura dell'offerta	Prenotazioni SSN	
					O.1.2	Prestazioni di laboratorio	Direttore UOC Direzione medica	Dall'accettazione del paziente, al controllo dell'avvenuto pagamento, all'erogazione e registrazione della prestazione, al rilascio del referto	Accettazione del paziente	Rilascio del referto	
					O.1.3	Prestazione di radiodiagnostica	Direttore UOC Direzione medica	Dall'accettazione del paziente, al controllo dell'avvenuto pagamento, all'erogazione e registrazione della prestazione, al rilascio del referto	Accettazione del paziente e versamento del pagamento	Rilascio del referto	
					O.1.4	Altre prestazioni specialistiche	Direttore UOC Direzione medica	Dall'acquisizione delle prenotazioni, al controllo dell'avvenuto pagamento, all'esecuzione e alla registrazione della prestazione, al rilascio del referto	Prenotazione e pagamento	Rilascio del referto	
			O.3	Prestazioni di ricovero in SSN	Direttore UOC Direzione medica	Dall'apertura del ricovero all'invio del flusso della SDO, alla generazione del flusso per l'addebito in mobilità attiva per ricoveri a favore di utenti fuori ulss o alla richiesta di fatturazione diretta a paganti in proprio	Apertura del ricovero	Dimissione			
			O.4	Preparazione e custodia salme	Direttore UOC Direzione medica	Dalla presa in carico della salma, al trattamento, al rilascio all'IOF, alla rendicontazione dell'attività ai fini della fatturazione	Presa in carico della salma	Rendicontazione per la fatturazione			
			O.11	Gestione delle sperimentazioni cliniche e delle ricerche sanitarie	O.11.1	Gestione delle sperimentazioni e ricerche cliniche (profit e no profit)	Responsabile UOSD Unità ricerca clinica	Dall'avvio della sperimentazione alla richiesta di fatturazione e liquidazione dei compensi , alla rendicontazione e chiusura della stessa	Progetto di sperimentazione clinica	Rendicontazione finale del progetto	M
					O.11	Gestione dei progetti finanziati con fondi 5 per mille	UOS Gestione amministrativa della ricerca e delle sperimentazioni cliniche	Dall'avvio del progetto di ricerca alla richiesta di fatturazione e liquidazione dei compensi , alla rendicontazione e chiusura della stessa Ministero della Salute	L' Ufficio Bilancio verifica presso l' Agenzia delle Entrate dell'incasso del 5 % e lo comunica alla Direzione Scientifica	Realizzazione del progetto di ricerca finanziato con il 5 per mille	B
					O.11.2	Gestione delle ricerche sanitarie finalizzate e progetti di ricerca (escluso le ricerche cliniche)	UOS Gestione amministrativa della ricerca e delle sperimentazioni cliniche	Dall'avvio della ricerca alla richiesta di fatturazione e liquidazione dei compensi, alla rendicontazione e chiusura della stessa	Processo di scouting dei progetti di ricerca competitivi da parte di Regione/Ministero/UE/altri soggetti pubblici e privati	Realizzazione del progetto e rendicontazione	B
			O.21	Prestazioni in regime LP	O.21.1	Acquisto di prestazioni di LP di azienda (art. 55)	Direttore UOC Risorse Umane	Dalla predisposizione del fabbisogno alla gestione delle acquisizioni, alla liquidazione del compenso	Regolamento della libera professione e rilevazione del fabbisogno	Verifica prestazioni in libera professione	M
					O.21.2	Attività specialistica in regime di LP	Direttore UOC Risorse Umane	Dalla regolamentazione aziendale alla gestione di agende spazi e professionisti alla prenotazione della prestazione alla riscossione della tariffa e liquidazione dei compensi	Regolamento aziendale e gestione delle agende dei liberi professionisti	Riscossione della tariffa della prestazione in LP	B
					O.21.3	Attività di ricovero in regime di LP	Direttore UOC Risorse Umane	Dalla definizione del preventivo alla programmazione del ricovero alla riscossione della tariffa e liquidazione dei compensi	Regolamento aziendale e programmazione del ricovero	Dimissione e riscossione della tariffa del ricovero	A
					O.21.5	Consulenze / vendita di prestazioni esterne in regime di LP	Direttore UOC Affari generali	Dalla pianificazione della consulenza/prestazione alla richiesta di fatturazione e liquidazione dei compensi	Pianificazione della Direzione Sanitaria	Liquidazione dei compensi per le prestazioni esterne in regime di LD	A
					O.22	Vendita di prestazioni (regime istituzionale)	Direttore UOC Affari generali	Dalla ricezione e presa in carico della richiesta di prestazioni, alla definizione della convenzione, alla verifica dell'esecuzione del servizio, alla richiesta di emissione della fattura di addebito	Pianificazione della Direzione Sanitaria e stipula della convenzione	Liquidazione dei compensi per la prestazione	A

proposti sui principali

PROCESSI PRIMARI:	quelli che producono un risultato diretto percepito dal cliente/utente
PROCESSI DI SUPPORTO:	tutti quelli che forniscono attività di "servizio" essenziali ma non sempre percepibili dal cliente/utente